

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru*, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian didapat persamaan regresi  $Y = 0,327 + 0,377 X_1 + 0,498 X_2 + 0,355 X_3 + e$ , artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Secara parsial keunggulan produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karna  $t_{hitung} (2,372) > t_{tabel} (1,984)$ . kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karna  $t_{hitung} (4,843) > t_{tabel} (1,984)$ . Citra perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karna  $t_{hitung} (2,264) > t_{tabel} (1,984)$ .
3. Secara simultan variabel keunggulan produk, kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung} (37,963)$  dengan signifikan 0,000. Sehingga terbukti variabel independen (keunggulan produk, kualitas pelayanan dan citra

perusahaan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

4. Nilai *adjusted r square* sebesar 0,528 menunjukkan bahwa kemampuan variabel keunggulan produk, kualitas pelayanan dan citra perusahaan dalam menjelaskan kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru adalah sebesar 52,8% sementara sisanya sebesar 47,2% kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dijelaskan oleh faktor lain.

## 6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan pada kesimpulan diatas penulis menyarankan kepada PT. Bank BNI Syariah agar dapat memperhatikan dan meningkatkan faktor keunggulan produk, kualitas pelayanan dan citra perusahaan karna dapat memberikan kepuasan pada nasabah.
2. Mengacu pada tingginya sumbangan pengaruh variabel lain dalam penelitian ini, yaitu sebesar 47,8% maka penulis sarankan pada peneliti lain untuk menambah variabel lain, selain yang ada dalam penelitian ini. Seperti variabel biaya, rasa percaya, teknologi, lokasi bank dan lain sebagainya. Yang mana variabel-variabel yang disebutkan itu juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.